

20 de julio de 2016

C. PCT 1477

De mi consideración:

*Encuesta de satisfacción de las Oficinas del PCT de 2014-2015*

Le remitimos la presente circular en su calidad de Oficina receptora, Administración encargada de la búsqueda internacional, Administración encargada del examen preliminar internacional u Oficina designada o elegida con arreglo al Tratado de Cooperación en materia de Patentes (PCT). La presente circular se refiere a la “*Encuesta de satisfacción de las Oficinas del PCT de 2014-2015*”.

./ La encuesta se llevó a cabo a principios de 2016 mediante un cuestionario en línea para determinar el nivel de satisfacción de las Oficinas respecto de los servicios prestados por la Oficina Internacional en el marco del PCT. A título informativo, se adjunta el informe que ha preparado la Oficina Internacional en el que se analizan los resultados de la encuesta.

El informe también puede ser consultado en el sitio web de la OMPI, a través de la página “Recursos PCT”, en: [http://www.wipo.int/pct/es/activity/pct\\_office\\_survey\\_2014\\_2105.pdf](http://www.wipo.int/pct/es/activity/pct_office_survey_2014_2105.pdf)

La encuesta fue realizada previamente durante tres años consecutivos, y esta vez se ha llevado a cabo en relación con el bienio 2014-2015.

La División de Cooperación Internacional del PCT está haciendo un seguimiento activo de las respuestas sobre los comentarios enviados que requieren la adopción de medidas por la Oficina Internacional.

Deseo expresar mi agradecimiento a las Oficinas por su participación en la encuesta y confirmar que la Oficina Internacional está utilizando la información recibida para asegurar que los servicios que proporciona el PCT siguen atendiendo las necesidades de las Oficinas. Cabe señalar que la próxima encuesta volverá a realizarse dentro de dos años, cuando se pida de nuevo a las Oficinas que expresen el grado de satisfacción y formulen comentarios relativos a los servicios del PCT proporcionados por la Oficina Internacional durante el bienio 2016-2017.

/...

---

En caso de que desee formular otras preguntas o comentarios relativos a los resultados de la encuesta, póngase en contacto con el Sr. Kenichiro Natsume, Director, División de Cooperación Internacional del PCT, correo electrónico: [pcticd@wipo.int](mailto:pcticd@wipo.int); facsímil: (+4122) 338 7160.

Aprovecho la oportunidad para saludarle muy atentamente.



John Sandage  
Director General Adjunto



---

---

ORIGINAL: INGLÉS  
FECHA: 23 DE JUNIO DE 2016

**Encuesta de satisfacción de las Oficinas del PCT**  
**2014-2015**  
**Informe sobre los resultados**

Escrito por	P. Waring
Revisado por	K. Natsume, R. Hernandez Vigaud

**ÍNDICE**

Encuesta de satisfacción de las Oficinas del PCT 2014-2015	1
Informe sobre los resultados	1
Introducción	3
resumen	4
Encuestados	6
Resultados de 2014-2015	7
Cooperación Internacional en el marco del PCT	8
Preguntas	8
Índices de satisfacción	8
Observaciones sobre la Cooperación Internacional en el marco del PCT	9
Herramientas de T.I.	10
Preguntas	10
Índices de satisfacción	10
Observaciones sobre las herramientas de T.I. utilizadas para las operaciones del PCT	12
Portal ePCT	12
eSearchCopy	12
PATENTSCOPE	12
Organización de la reunión de los órganos administrativos del PCT	13
Preguntas	13
Índices de satisfacción	13
Observaciones sobre la organización de la reunión de los órganos administrativos del PCT	15
Procedimiento de tramitación	16
Preguntas	16
Índices de satisfacción	16
Observaciones sobre el procedimiento de tramitación del PCT	18
Disponibilidad de documentos	18
Preguntas	18
Índices de satisfacción	18
Cobertura del servicio de documentos	19
Observaciones sobre la disponibilidad de documentos	20
Traducción	21
Preguntas	21
Índices de satisfacción	21
Observaciones relativas al servicio de traducción	23
Observaciones generales	24
Conclusiones y siguientes etapas	24
Anexo I – Preguntas de la encuesta	1
Anexo II – Nivel de satisfacción por región geográfica	1

## INTRODUCCIÓN

La Encuesta de satisfacción de las Oficinas del PCT (en adelante, “la encuesta”), destinada a evaluar el nivel de satisfacción en relación con los servicios proporcionados por la Oficina Internacional en el marco del Tratado de Cooperación en materia de Patentes (PCT) durante el bienio 2014-2015, se envió a 152 Oficinas en sus capacidades de Oficinas receptoras, Administraciones encargadas de la búsqueda internacional, Administraciones encargadas del examen preliminar internacional u Oficinas designadas o elegidas con arreglo al PCT, invitándolas a participar en la encuesta de satisfacción de las Oficinas respecto de los servicios prestados por la Oficina Internacional<sup>1</sup>. Tras las encuestas que comprenden los años 2010, 2011 y 2012, la encuesta se ha ajustado para que abarque el ciclo presupuestario de la OMPI, empezando por el bienio 2014-2015, a fin de minimizar el posible “cansancio del encuestado” experimentado por los Estados miembros.

El presente informe refleja los resultados de la realización por cuarta vez de la encuesta; en su mayoría, las preguntas formuladas son las mismas que se plantearon en ocasiones previas, a excepción de una revisión de las preguntas relativas a las herramientas de tecnología informática del PCT, donde se han incorporado dos preguntas relacionadas con el sistema ePCT y una más acerca del sistema eSearchCopy.

La encuesta consistió en un cuestionario en línea<sup>2</sup> en los seis idiomas de las Naciones Unidas, relacionado con las seis esferas que se enumeran a continuación en las que presta servicio la Oficina Internacional en el marco del PCT:

- actividades de cooperación internacional en el marco del PCT;
- organización de las reuniones de los órganos administrativos del PCT;
- herramientas de tecnología informática (T.I.) del PCT;
- servicio de tramitación de solicitudes internacionales PCT;
- disponibilidad de documentos del PCT; y
- servicios de traducción del PCT.

Junto con la encuesta se aportó una copia del cuestionario completo (versión imprimible en PDF, solo en inglés, que se adjunta como Anexo IV del presente documento), a fin de ayudar a las Oficinas a entender la estructura del cuestionario y facilitar la coordinación interna previa al envío de la respuesta.

Se han analizado las respuestas para evaluar, en forma de índices de satisfacción, la percepción de las Oficinas sobre los servicios prestados por la Oficina Internacional en el marco del PCT y aportar información valiosa para mejorar esos servicios. Algunos de los resultados de la encuesta serán utilizados como indicadores de rendimiento en el Informe sobre el rendimiento de los programas para el programa 5, “*Sistema del PCT*” correspondiente a 2014-2015. La Oficina Internacional tiene previsto volver a realizar la encuesta al cabo de dos años, de modo que se abarque el bienio 2016-2017, a fin de hacer un seguimiento de los avances y determinar nuevas prioridades para mejorar los servicios.

---

<sup>1</sup> C.PCT 1465

<sup>2</sup> Para presentar el cuestionario en línea se utilizó la herramienta Opinio, albergada por la Sección de servicios de Internet del Departamento de la OMPI de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

## RESUMEN

En total, sobre un máximo de 152 Oficinas, 61 cumplimentaron la encuesta (lo que supone un 40% del total, y cinco Oficinas menos que en 2012). Con el fin de ofrecer un resumen, en el cuadro siguiente se muestran las respuestas a la pregunta sobre la “satisfacción general” relacionada con las seis esferas de servicio de la Oficina Internacional (la valoración media registrada en este informe excluye las respuestas “no aplicable” (N/A)):

**Cuadro 1**

Satisfacción general:	Totalmente satisfecha (5)	Muy satisfecha (4)	Satisfecha (3)	Parcialmente satisfecha (2)	Insatisfecha (1)	N/A	Valoración media	Valoración media (2012)
Actividades de cooperación	13	26	19	2	0	1	3,8	3,8
Herramientas de tecnología informática	10	20	24	0	0	7	3,7	3,6
Reuniones	15	22	17	1	0	6	3,9	4,0
Operaciones	17	24	15	2	0	3	4,0	4,0
Disponibilidad de documentos	16	24	18	0	0	3	4,0	3,9
Traducción	8	6	27	1	0	20	3,5	3,8

El cuadro anterior muestra un conjunto similar de valoraciones medias comparadas con el cuadro presentado para la Encuesta de satisfacción de las Oficinas del PCT de 2012. En todas las esferas, las valoraciones medias relativas a la “satisfacción general” oscilan entre “satisfecho” y “muy satisfecho”. La satisfacción en términos generales en cada una de las seis esferas también puede evaluarse utilizando el porcentaje de respuestas de satisfacción (“totalmente satisfecho”, “muy satisfecho” y “satisfecho”) de la serie completa de respuestas:

**Cuadro 2**

Esfera de servicio	Porcentaje de satisfacción (excluido N/A)	Porcentaje de satisfacción (incluido N/A)
Actividades de cooperación	97	95
Herramientas de tecnología informática	100	89
Reuniones	98	89
Operaciones	97	92
Disponibilidad de documentos	100	90
Traducción	100	67

Las respuestas “no aplicable” ofrecen información valiosa, ya que a partir de ellas puede interpretarse que un servicio no se utiliza o no es visible; del mismo modo, los índices de satisfacción y de insatisfacción pueden dar a entender que una Oficina está utilizando ese servicio.

El cuadro anterior no muestra cambios significativos con respecto al que aparece en la Encuesta de satisfacción de las Oficinas del PCT de 2012, a excepción de los índices de los servicios de traducción, para los que la cifra de Oficinas que han respondido “no aplicable” se ha incrementado, y otros índices han descendido.

Se ha recibido una serie de observaciones relativas a todas las esferas de servicio. En comparación con los resultados de la Encuesta de satisfacción de las Oficinas del PCT de 2012, las observaciones recopiladas sugieren que deberían examinarse las siguientes cuestiones para tomar medidas eventualmente:

- la prestación de formación y seminarios adicionales, en especial en relación con el ePCT;
- la automatización, el formateado y los medios de transmisión de los documentos del PCT, en especial la reducción de las transmisiones de documentos en su versión impresa;
- la puesta a disposición de guías del usuario del ePCT traducidas;
- nuevas mejoras de PATENTSCOPE, como la simplificación de la interfaz de usuario, al mismo tiempo que se añaden enlaces a bases de datos nacionales, cuando proceda; y
- una solicitud para que las opiniones escritas de la Administración encargada de la búsqueda internacional estén listas cuanto antes.

El Anexo II incluye un panorama general de los índices de satisfacción en función de las regiones geográficas.

### ENCUESTADOS

El gráfico que figura a continuación muestra las Oficinas encuestadas por región geográfica:



**Gráfico 1**

Las 61 Oficinas que han respondido a la encuesta representan, en términos generales, una amplia distribución de las Oficinas.



## RESULTADOS DE 2014-2015

El panorama general de resultados satisfactorios<sup>3</sup> está representado en el siguiente gráfico:

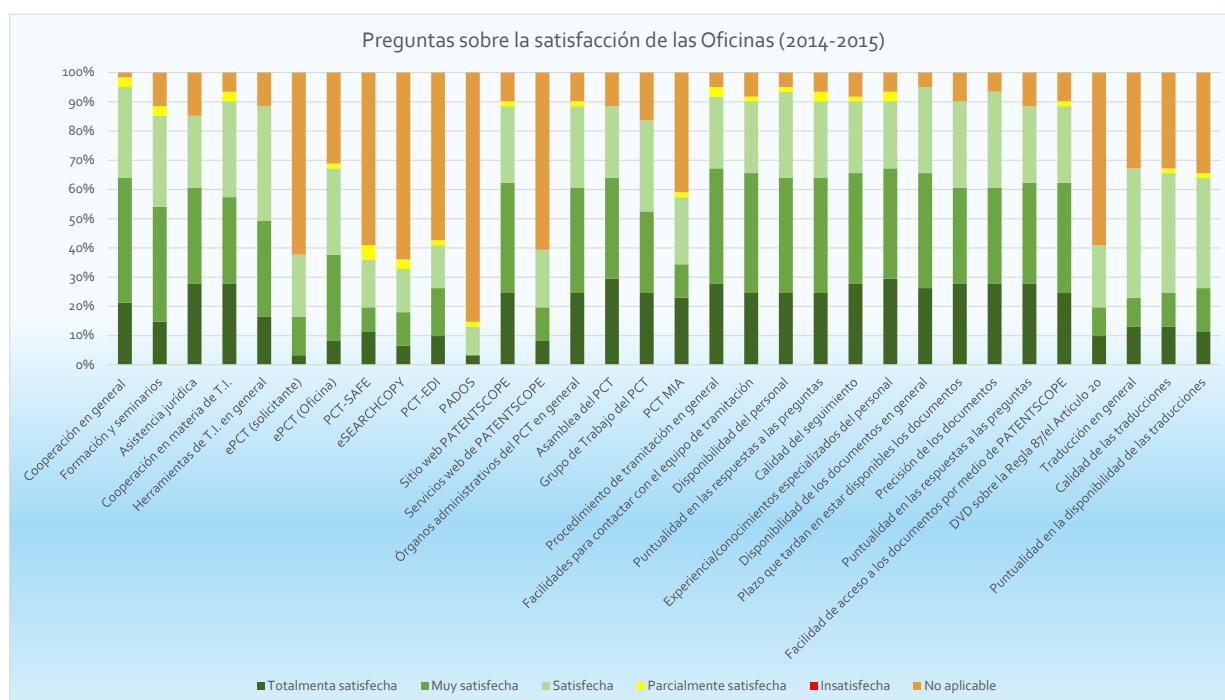


Gráfico 2

El gráfico muestra que los encuestados afirmaron que los servicios prestados por la Oficina Internacional habían sido “totalmente satisfactorios”, “muy satisfactorios” y “satisfactorios”, o “no aplicables”; en contadas ocasiones valoraron los servicios como “parcialmente satisfactorios” o “insatisfactorios”.

En comparación con los resultados de las encuestas de 2010, 2011 y 2012, estos resultados muestran ligeras mejoras en términos de satisfacción en la mayoría de las preguntas individuales. Al igual que en 2010, 2011 y 2012, la distribución de las valoraciones “no aplicables” está en consonancia con el uso real de los servicios pertinentes (por ejemplo, muchos Estados miembros ya no reciben los DVD sobre la Regla 87 o el Artículo 20).

Los apartados del informe que figuran a continuación examinan los resultados siguiendo la estructura de las preguntas, ordenadas por esferas de servicio del PCT. Para cada esfera de servicio del PCT se presentan los niveles de satisfacción y cobertura y se examinan las observaciones descriptivas.

<sup>3</sup> En el Anexo I figura un resumen de las preguntas de la encuesta, y en el Anexo II se presenta, en forma de cuadros, una serie completa de observaciones enviadas por las Oficinas. El Anexo III contiene un examen de los resultados atendiendo al nivel de desarrollo de cada país y a las regiones geográficas.

## COOPERACIÓN INTERNACIONAL EN EL MARCO DEL PCT

### PREGUNTAS

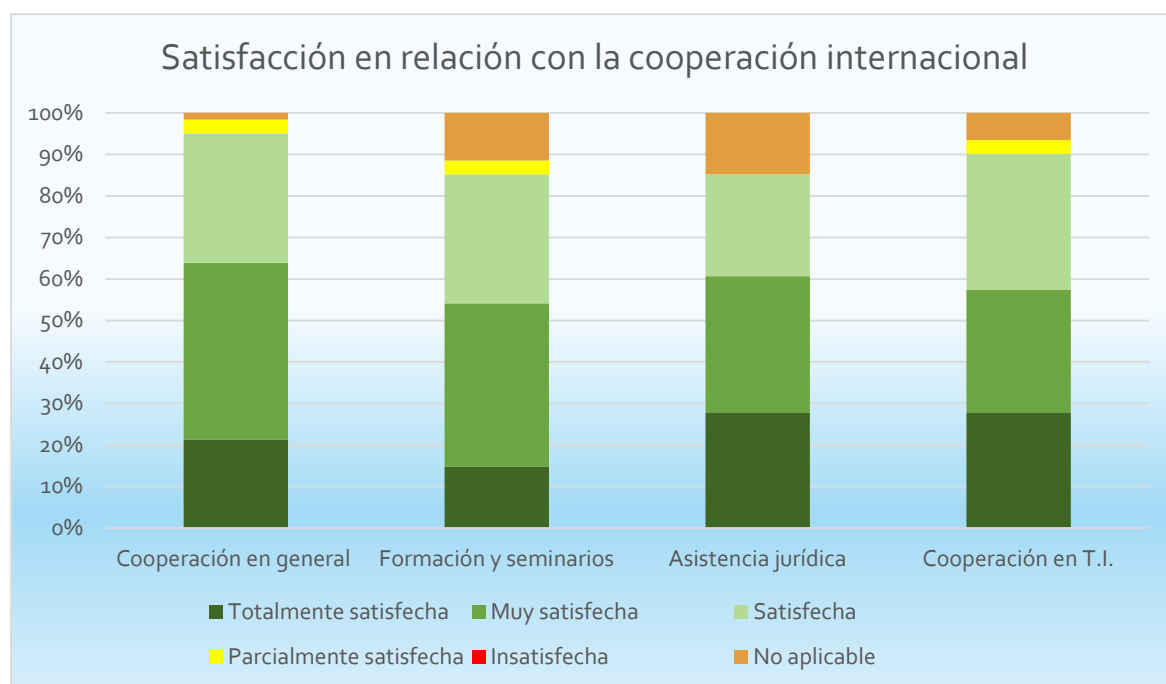
Se formularon las siguientes preguntas relacionadas con la cooperación internacional en el marco del PCT:

**Cuadro 3**

Núm. de la pregunta	Enunciado
1	Indique el grado de satisfacción en relación con las actividades de cooperación del PCT, como la formación y los seminarios, la asistencia jurídica y la cooperación técnica (T.I.):
	Cooperación en general
	Formación y seminarios del PCT organizados o coorganizados por la Oficina Internacional
	Asistencia jurídica prestada por la Oficina Internacional en el marco del PCT
	Cooperación técnica (T.I.) del PCT con la Oficina Internacional
2	Expresar sus opiniones y sugerencias en relación con las actividades de formación y los seminarios del PCT, la asistencia jurídica y la cooperación técnica (T.I.)
2a	Indique la causa de su insatisfacción con respecto a la formación y los seminarios, la asistencia jurídica y la cooperación técnica (T.I.) en el marco del PCT

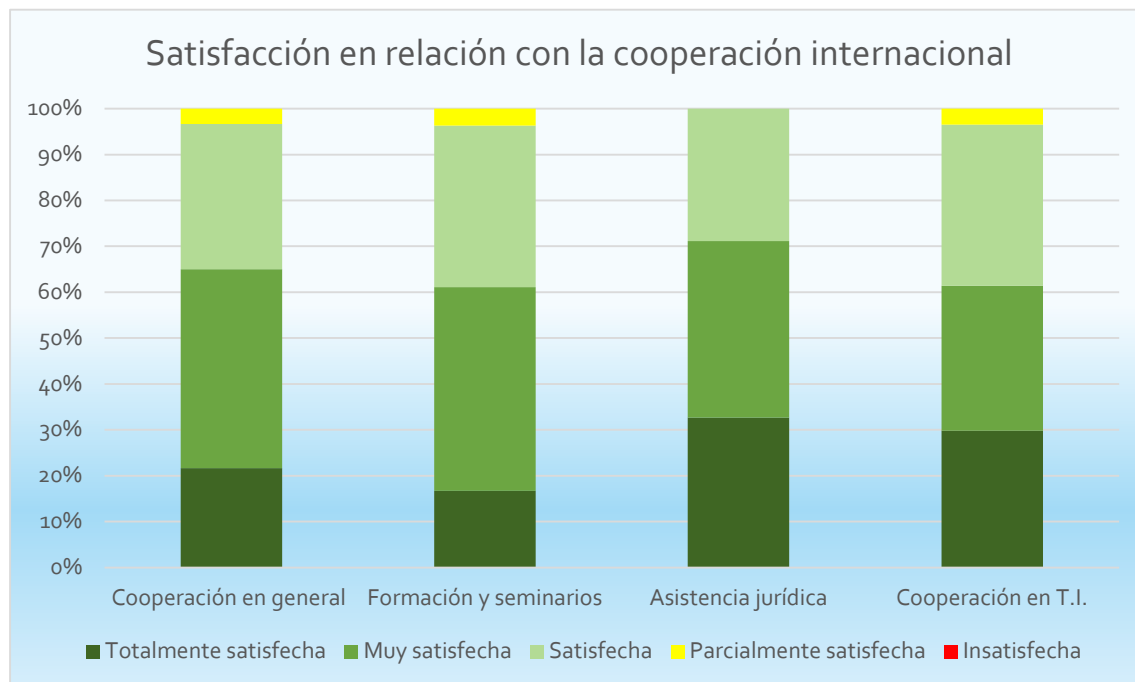
### ÍNDICES DE SATISFACCIÓN

Los resultados, con inclusión de las respuestas de “no aplicable”, figuran en el siguiente gráfico:



**Gráfico 3**

En el gráfico que figura a continuación pueden verse los resultados, excepción hecha de las respuestas “no aplicable”:



**Gráfico 4**

En el cuadro que figura a continuación se desglosan los datos relativos a las respuestas sobre cooperación internacional en el marco del PCT:

**Cuadro 4**

	Cooperación en general	Formación y seminarios	Asistencia jurídica	Cooperación en T.I.
Totalmente satisfecha	13	9	17	17
Muy satisfecha	26	24	20	18
Satisfecha	19	19	15	20
Parcialmente satisfecha	2	2	0	2
Insatisfecha	0	0	0	0
No aplicable	1	7	9	4
RESPUESTAS	61	61	61	61
Porcentaje de “no aplicable”	1,6	11,5	14,8	6,6
Índice de satisfacción (1-5)	3,8	3,7	4,0	3,9

Las respuestas a las preguntas anteriores muestran un buen nivel de satisfacción (gráfico 4 y cuadro 4).

#### OBSERVACIONES SOBRE LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL EN EL MARCO DEL PCT

Por lo general, las observaciones recibidas reflejan una buena percepción de las actividades de cooperación del PCT, y reconocen en especial el valor de la formación y los seminarios que brinda la OMPI.

Varias Oficinas formularon peticiones expresas para que aumenten la formación y los seminarios, en especial sobre el uso de las herramientas de T.I. (ePCT, CASE, presentación electrónica de solicitudes, etc.). Entre ellas, se registró un número considerable de solicitudes de formación relativa al ePCT procedente de los países industrializados (incluida la formación sobre las funciones que puede utilizar el solicitante, presumiblemente para permitir que el personal ayude a los solicitantes locales que utilizan el ePCT).

## HERRAMIENTAS DE T.I.

### PREGUNTAS

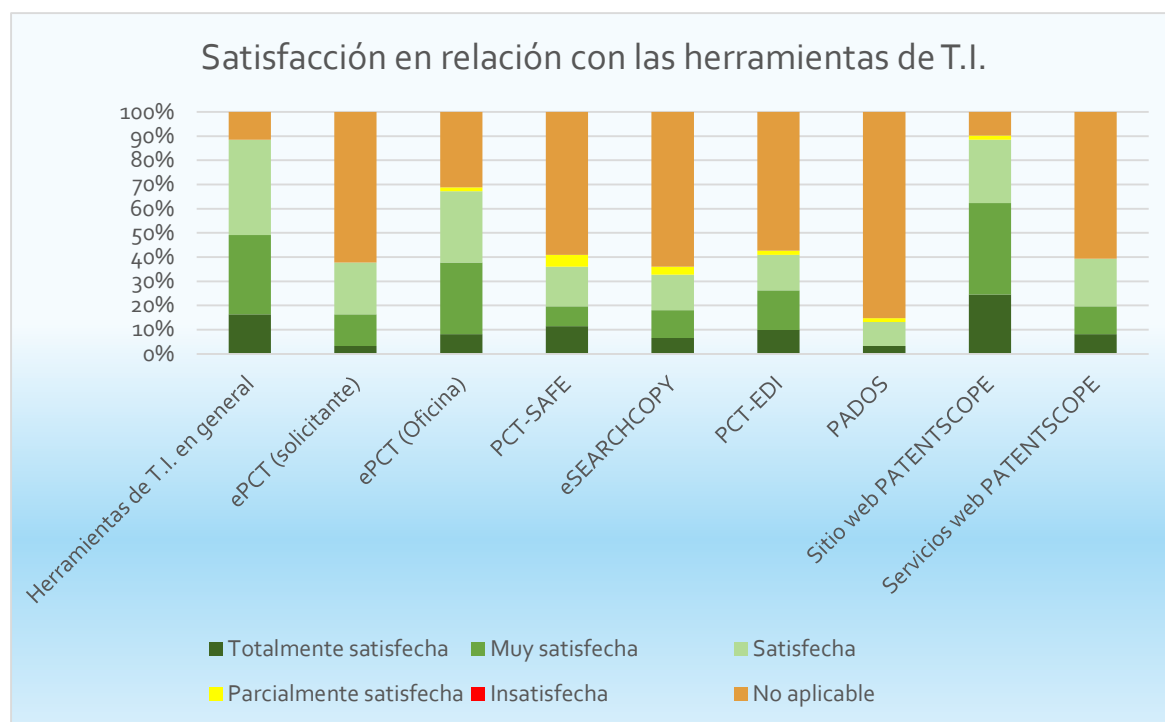
Se formularon las siguientes preguntas relacionadas con las herramientas de T.I. utilizadas para las operaciones del PCT:

**Cuadro 5**

Número de la pregunta	Enunciado
3	Indique el grado de satisfacción en relación con las herramientas de T.I. utilizadas para la tramitación de solicitudes PCT:
	Herramientas de T.I. en general
	ePCT (solicitante)
	ePCT (Oficina)
	PCT-SAFE
	eSearchCopy
	PCT-EDI
	PADOS
	Sitio web de PATENTSCOPE
	Servicios web de PATENTSCOPE XML:
4	Expresa sus opiniones y sugerencias en relación con las herramientas de T.I. utilizadas para la tramitación de solicitudes PCT
4a	Indique la causa de su insatisfacción con respecto a las herramientas de T.I. utilizadas para la tramitación de solicitudes PCT

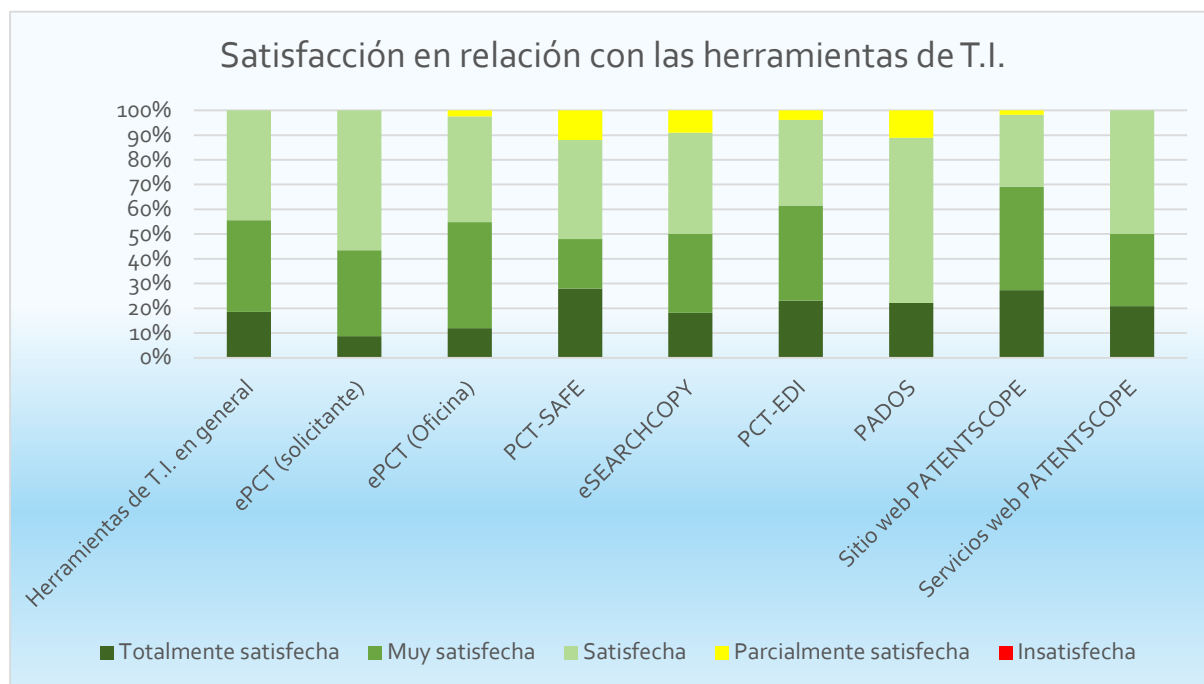
### ÍNDICES DE SATISFACCIÓN

Los resultados, con inclusión de las respuestas de “no aplicable”, figuran en el siguiente gráfico:



**Gráfico 5**

En el gráfico que figura a continuación pueden verse los resultados, excepción hecha de las respuestas de “no aplicable”:



**Gráfico 6**

En el cuadro que figura a continuación se desglosan los datos relativos a las respuestas sobre las herramientas de T.I. utilizadas para las operaciones del PCT:

**Cuadro 6**

	Herramientas de T.I. en general	ePCT (solicitante)	ePCT (Oficina)	PCT-SAFE	eSEARCH COPY	PCT-EDI	PADOS	Sitio web P'SCOPE	Servicios web P'SCOPE
Totalmente satisfecha	10	2	5	7	4	6	2	15	5
Muy satisfecha	20	8	18	5	7	10	0	23	7
Satisfecha	24	13	18	10	9	9	6	16	12
Parcialmente satisfecha	0	0	1	3	2	1	1	1	0
Insatisfecha	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No aplicable	7	38	19	36	39	35	52	6	37
RESPUESTAS	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Porcentaje de "no aplicable"	11,5	62,3	31,1	59,0	63,9	57,4	85,2	9,8	60,7
Índice de satisfacción (1-5)	3,7	3,5	3,6	3,6	3,6	3,8	3,3	3,9	3,7

El cuadro 6 pone de manifiesto que, en comparación con el cuadro incluido en las encuestas de satisfacción de las Oficinas del PCT en los años 2010, 2011 y 2012, el índice de satisfacción general experimentó un leve incremento (de 3,6 a 3,7). Como respuesta a la encuesta de 2012, se recibieron unas pocas valoraciones de Oficinas “insatisfechas”, mientras que en 2014-2015 no se recibió ninguna.

Los datos demuestran un elevado nivel de satisfacción hacia el PCT-EDI, el sitio web de PATENTSCOPE y los servicios<sup>4</sup> web de PATENTSCOPE en comparación con otras herramientas de T.I. Atendiendo a los índices de respuestas “no aplicables” para las distintas preguntas, parece que las Oficinas pueden haber mejorado su comprensión de las preguntas, puesto que el índice de respuesta resulta más adecuado a los niveles de

<sup>4</sup> El sitio web de PATENTSCOPE es un portal que ofrece servicios de búsqueda gratuitos, mientras que el servicio web PATENTSCOPE es una interfaz de programación de aplicaciones destinada a las organizaciones que permite crear programas para acceder a la base de datos PATENTSCOPE (<http://www.wipo.int/patentscope/en/data/products.html>).

utilización conocidos de las diversas herramientas de T.I. que tienen a su disposición las Oficinas. No obstante, con respecto a los servicios del sistema ePCT, el índice de respuestas “no aplicable” es muy superior al previsto, dado el uso global del sistema ePCT.

#### OBSERVACIONES SOBRE LAS HERRAMIENTAS DE T.I. UTILIZADAS PARA LAS OPERACIONES DEL PCT

En comparación con las observaciones recibidas en respuesta a la encuesta de 2012, ha descendido el número de Oficinas que solicitan más información relativa a la aplicación general de las herramientas de T.I. relacionadas con el PCT. Aparte de esta observación de carácter más general, la mayoría de las observaciones reflejan peticiones individuales de mejoras que tienen que tenerse en cuenta en las herramientas de T.I.

#### *PORTAL EPCT*

Varias Oficinas manifestaron un alto grado de satisfacción respecto del portal ePCT y formularon una serie de propuestas orientadas a efectuar posibles mejoras en algunos detalles específicos relacionados con su funcionamiento.

#### *ESEARCHCOPY*

Se recibieron varias observaciones pidiendo una ampliación del servicio eSearchCopy.

#### *PATENTSCOPE*

Las observaciones relativas a PATENTSCOPE confirman su uso generalizado y la gran confianza que tienen las Oficinas en el sistema como medio de obtener documentos para solicitudes internacionales. Hubo una observación sobre la pobre calidad puntual de algunas imágenes de los documentos. Además, se recibió un comentario pidiendo que se simplifique la interfaz del usuario, incluido el examen de las fechas que se muestran en la pantalla, y una solicitud para añadir más enlaces a las bases de datos nacionales en relación con la entrada en la fase nacional.

## ORGANIZACIÓN DE LA REUNIÓN DE LOS ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS DEL PCT

### PREGUNTAS

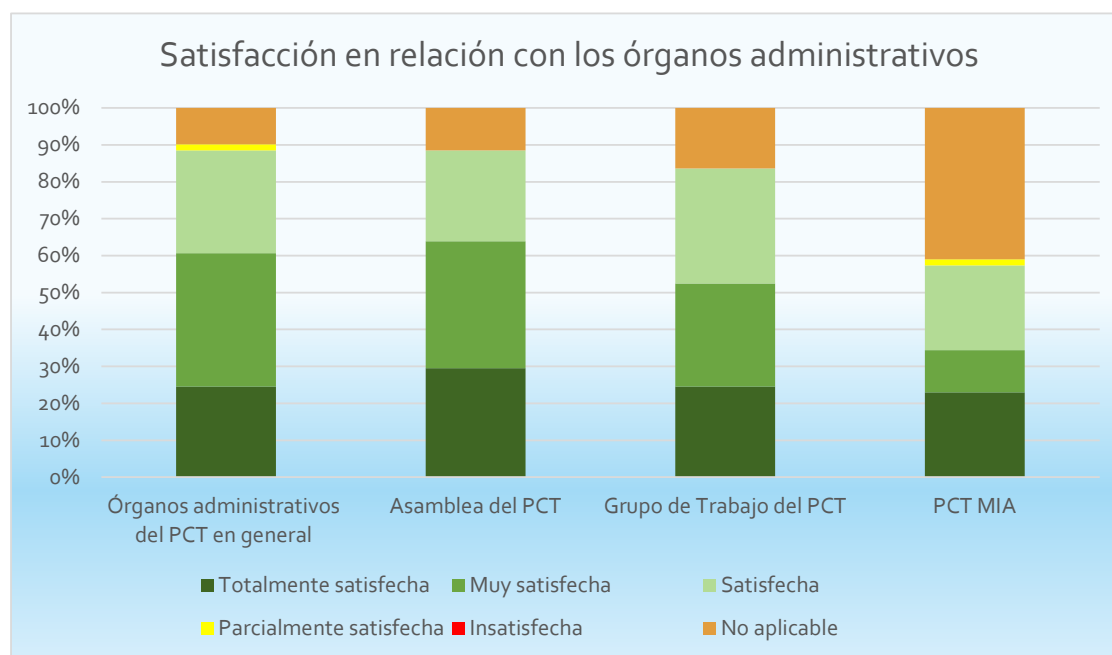
Se formularon las siguientes preguntas relacionadas con la organización de la reunión de los órganos administrativos del PCT:

**Cuadro 7**

Núm. de la pregunta	Enunciado
5	Indique el grado de satisfacción en relación con la organización de las reuniones de los órganos administrativos del PCT (en relación con cuestiones como la logística y la labor preparatoria):
	Órganos administrativos del PCT en general
	Asamblea del PCT
	Grupo de Trabajo del PCT
	Reunión de las Administraciones internacionales del PCT
6	Expresar sus opiniones y sugerencias en relación con la organización de los órganos administrativos del PCT
6a	Indique la causa de su insatisfacción con respecto a la organización de los órganos administrativos del PCT

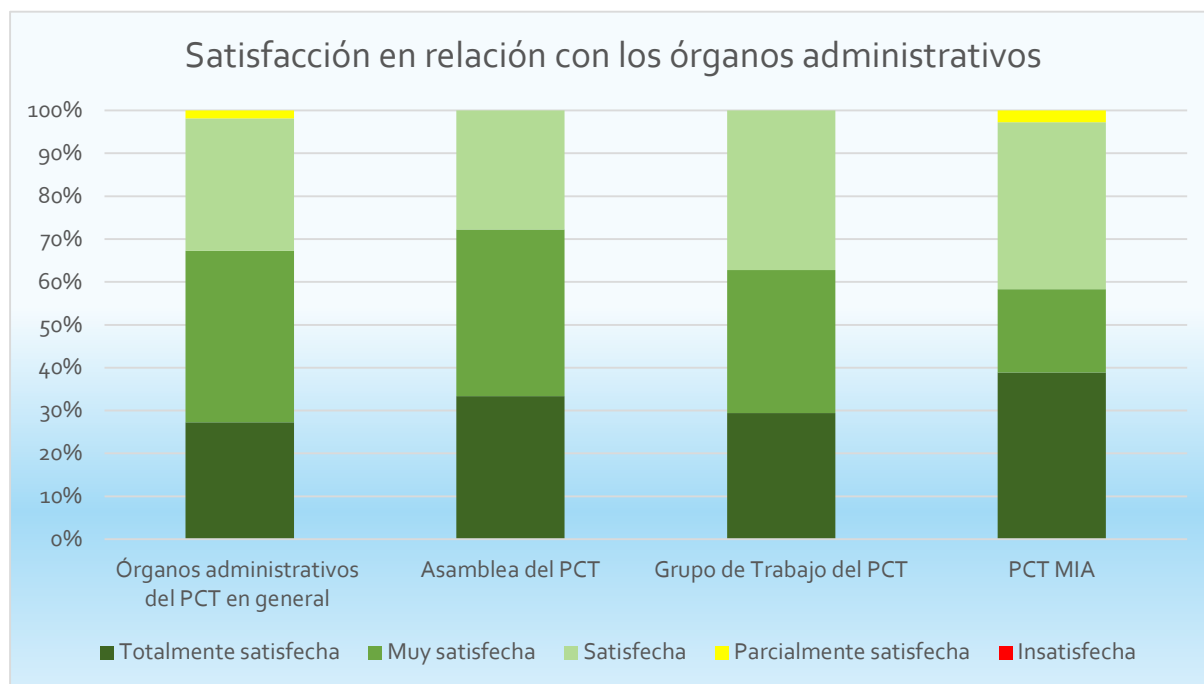
### ÍNDICES DE SATISFACCIÓN

Los resultados, con inclusión de las respuestas de “no aplicable”, figuran en el siguiente gráfico:



**Gráfico 7**

En el gráfico que figura a continuación pueden verse los resultados, excepción hecha de las respuestas de “no aplicable”:



**Gráfico 8**

En el cuadro que figura a continuación se desglosan los datos relativos a las respuestas sobre la organización de la reunión de los órganos administrativos del PCT:

**Cuadro 8**

	Órganos administrativos del PCT en general	Asamblea del PCT	Grupo de Trabajo del PCT	PCT MIA
Totalmente satisfecha	15	18	15	14
Muy satisfecha	22	21	17	7
Satisfecha	17	15	19	14
Parcialmente satisfecha	1	0	0	1
Insatisfecha	0	0	0	0
No aplicable	6	7	10	25
RESPUESTAS	61	61	61	61
Porcentaje de “no aplicable”	9,8	11,5	16,4	41,0
Índice de satisfacción (1-5)	3,9	4,1	3,9	3,9

El cuadro 8 pone de manifiesto que, en comparación con el cuadro incluido en la encuesta de satisfacción de las Oficinas del PCT de 2012, los índices de satisfacción general son similares, si bien cuentan con una respuesta marcada como “parcialmente satisfecha”.

No obstante, el porcentaje de Oficinas que se declaran “parcialmente satisfechas” o “insatisfechas” es prácticamente nulo en cuanto a las tres reuniones anuales (véase el gráfico 9), lo que indica que la gestión de los órganos administrativos es compatible con un buen grado de satisfacción.



OBSERVACIONES SOBRE LA ORGANIZACIÓN DE LA REUNIÓN DE LOS ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS DEL PCT

Por lo general, las observaciones recibidas en respuesta a la encuesta de 2014-2015 reflejan tres puntos fundamentales:

- Las Oficinas se mostraron satisfechas con las reuniones;
- se solicitó la interpretación al idioma chino; y
- hubo varias peticiones en el sentido de que se pudiera contar con un orden del día detallado y con los documentos pertinentes con la mayor antelación posible a las reuniones.

## PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN

### PREGUNTAS

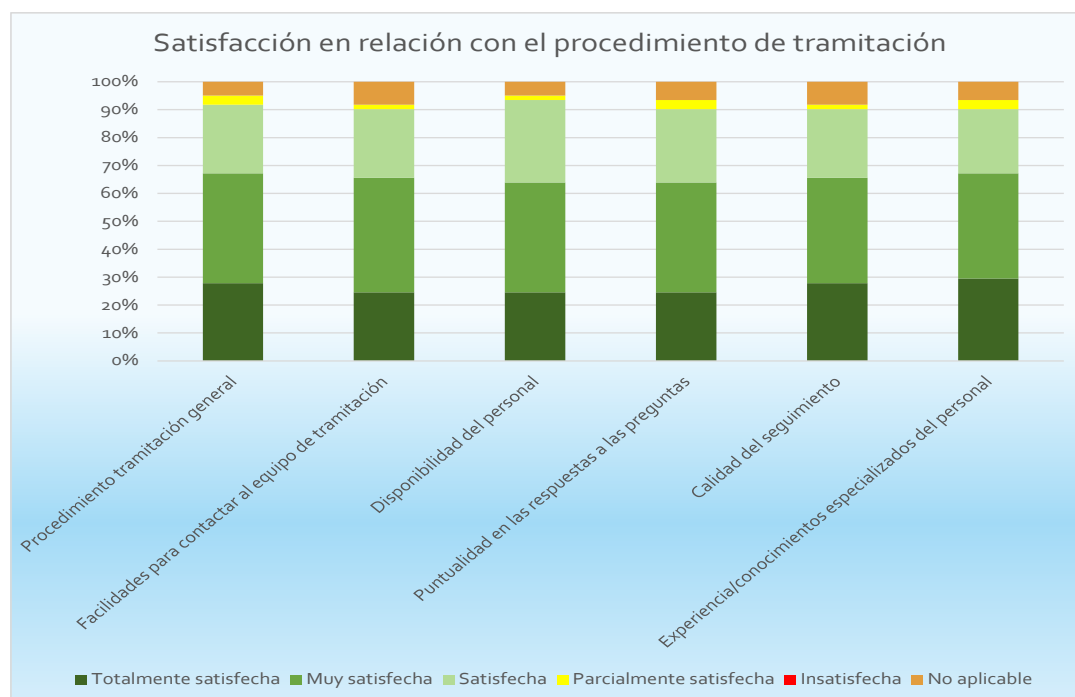
Se formularon las siguientes preguntas relacionadas con el procedimiento de tramitación del PCT:

**Cuadro 9**

Núm. de la pregunta	Enunciado
7	Indique el grado de satisfacción en relación con el servicio prestado por la Oficina Internacional a través del equipo de tramitación del PCT que se ocupa de las solicitudes internacionales:
	Procedimiento de tramitación en general
	Facilidades para contactar con el equipo de tramitación
	Disponibilidad del personal
	Puntualidad en las respuesta a las preguntas
	Calidad del seguimiento
	Experiencia/conocimientos especializados del personal
8	Expresa sus opiniones y sugerencias en relación con el servicio prestado por el equipo de tramitación del PCT
8a	Indique la causa de su insatisfacción con respecto al servicio prestado por el equipo de tramitación del PCT

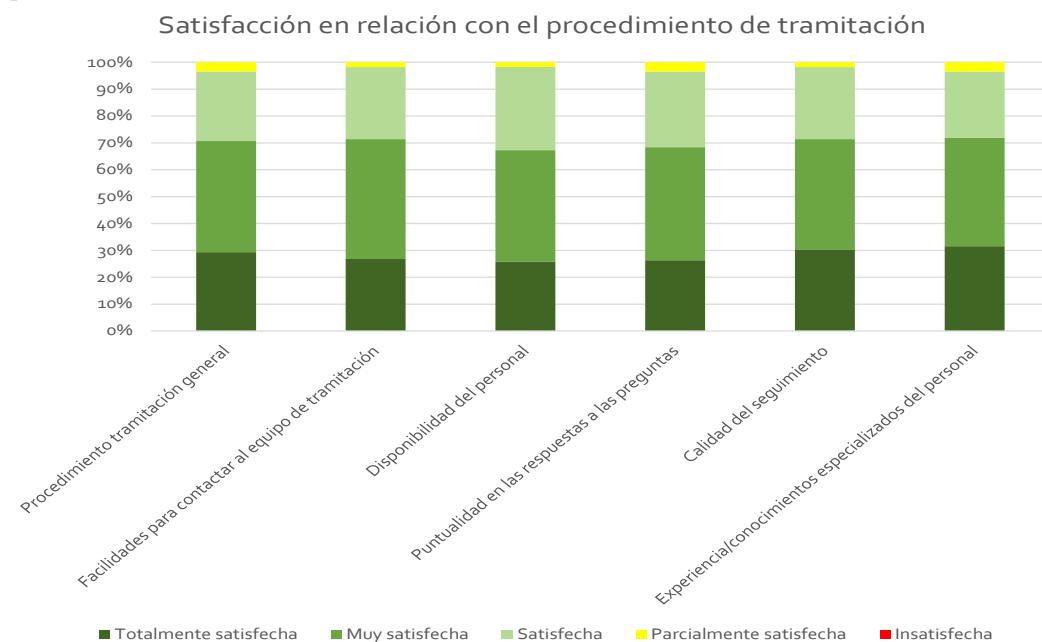
### ÍNDICES DE SATISFACCIÓN

Los resultados, con inclusión de las respuestas de “no aplicable”, figuran en el siguiente gráfico:



**Gráfico 9**

En el gráfico que figura a continuación pueden verse los resultados, excepción hecha de las respuestas de “no aplicable”:



**Gráfico 10**

En el cuadro que figura a continuación se desglosan los datos relativos a las respuestas sobre el servicio prestado por el equipo de tramitación del PCT:

**Cuadro 10**

	Procedimiento de tramitación en general	Facilidades para contactar al equipo de tramitación	Disponibilidad del personal	Puntualidad en las respuestas a las preguntas	Calidad del seguimiento	Experiencia/conocimientos especializados del personal
Totalmente satisfecha	17	15	15	15	17	18
Muy satisfecha	24	25	24	24	23	23
Satisfecha	15	15	18	16	15	14
Parcialmente satisfecha	2	1	1	2	1	2
Insatisfecha	0	0	0	0	0	0
No aplicable	3	5	3	4	5	4
<b>RESPUESTAS</b>	<b>61</b>	<b>61</b>	<b>61</b>	<b>61</b>	<b>61</b>	<b>61</b>
Porcentaje de “no aplicable”	4,9	8,2	4,9	6,6	8,2	6,6
Índice de satisfacción (1-5)	4,0	4,0	3,9	3,9	4,0	4,0

El cuadro 10 pone de manifiesto que, en comparación con el cuadro incluido en la encuesta de satisfacción de las Oficinas del PCT de 2012, los índices de satisfacción general han permanecido inalterados, a excepción del incremento en el porcentaje de Oficinas que se han declarado “parcialmente satisfechas” (0% – 3%) y en el porcentaje de Oficinas que afirman estar “totalmente satisfechas” o “muy satisfechas” (67% -71%).

## OBSERVACIONES SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DEL PCT

Se recibieron varias observaciones que manifestaban satisfacción por la buena relación laboral entre el personal del equipo de tramitación de la Oficina Internacional y el de la Oficina correspondiente. Entre esas observaciones se incluye el agradecimiento por la asistencia prestada en relación con el uso del ePCT.

Hubo dos solicitudes específicas de mejora, una de ellas relativa a la transmisión continuada de documentos en su versión impresa a una Oficina (solicitando que se interrumpa esa práctica) y la otra en relación con la transferencia de fondos relativos a solicitudes internacionales.

## DISPONIBILIDAD DE DOCUMENTOS

### PREGUNTAS

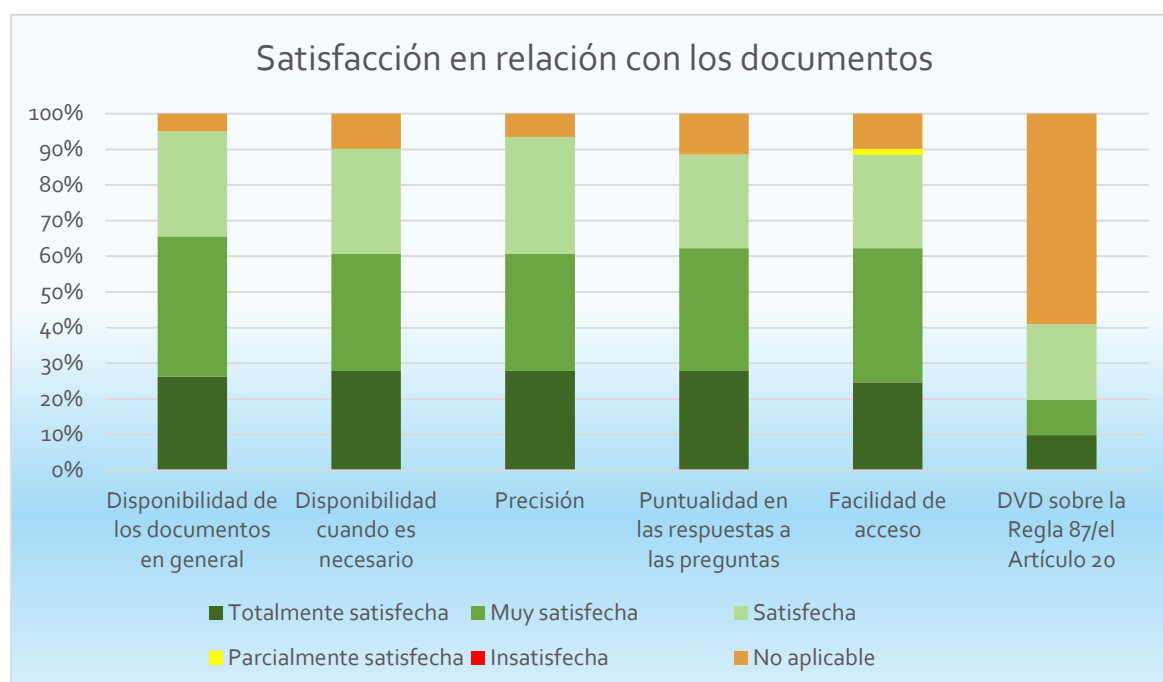
Se formularon las siguientes preguntas relacionadas con el servicio de gestión de documentos del PCT:

**Cuadro 11**

Núm. de la pregunta	Enunciado
9	Indique el grado de satisfacción en relación con el servicio prestado por la Oficina Internacional que pone a disposición documentos (como las publicaciones del PCT, documentos de prioridad o formularios del PCT) para las solicitudes internacionales PCT:
	Disponibilidad de los documentos en general
	Plazo que tardan en estar disponibles los documentos
	Precisión de los documentos
	Puntualidad en las respuestas a las preguntas
	Facilidad de acceso a los documentos por medio de PATENTSCOPE
	DVD sobre la Regla 87 / el Artículo 20
10	Expresa sus opiniones y sugerencias en relación con la disponibilidad de documentos del PCT
10a	Indique la causa de su insatisfacción con respecto a la puesta a disposición por parte de la Oficina Internacional de documentos del PCT para las solicitudes internacionales

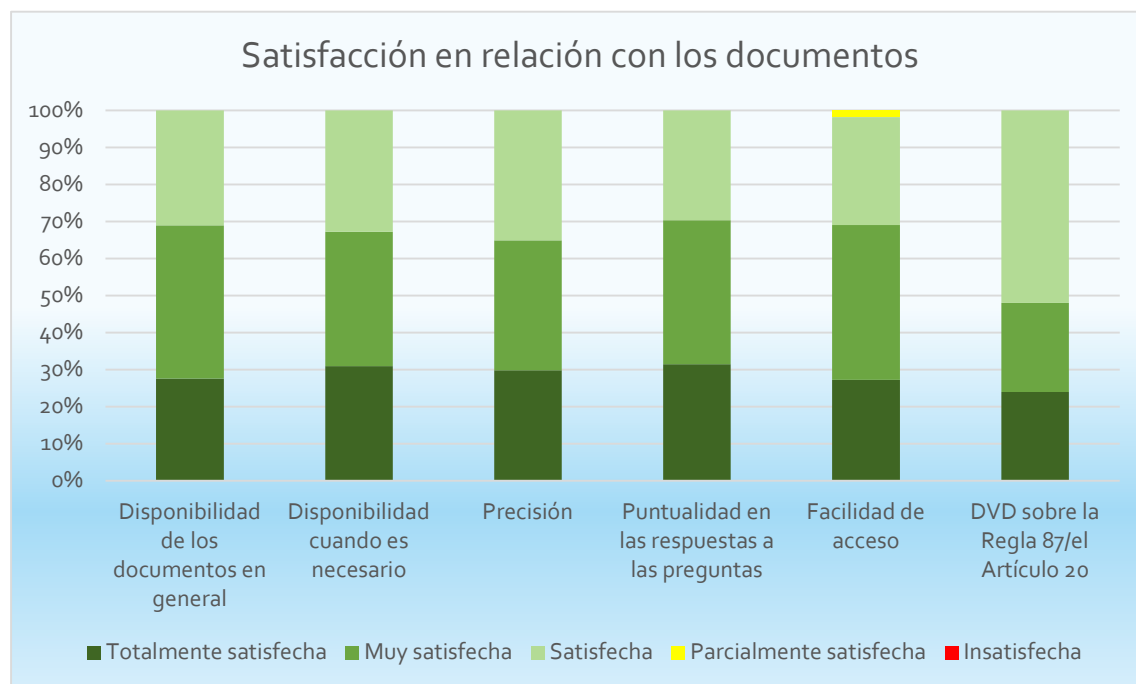
## ÍNDICES DE SATISFACCIÓN

Los resultados, con inclusión de las respuestas de “no aplicable”, figuran en el siguiente gráfico:



**Gráfico 11**

En el gráfico que figura a continuación pueden verse los resultados, excepción hecha de las respuestas de “no aplicable”:



**Gráfico 12**

En el cuadro que figura a continuación se desglosan los datos relativos a las respuestas sobre el servicio de gestión de documentos del PCT:

**Cuadro 12**

	Disponibilidad de los documentos en general	Disponibilidad cuando es necesario	Precisión	Puntualidad en las respuestas a las preguntas	Facilidad de acceso	DVD sobre la Regla 87/el Art. 20
Totalmente satisfecha	16	17	17	17	15	6
Muy satisfecha	24	20	20	21	23	6
Satisfecha	18	18	20	16	16	13
Parcialmente satisfecha	0	0	0	0	1	0
Insatisfecha	0	0	0	0	0	0
No aplicable	3	6	4	7	6	36
<b>RESPUESTAS</b>	<b>61</b>	<b>61</b>	<b>61</b>	<b>61</b>	<b>61</b>	<b>61</b>
Porcentaje de “no aplicable”	4,9	9,8	6,6	11,5	9,8	59,0
Índice de satisfacción (1-5)	4,0	4,0	3,9	4,0	3,9	3,7

El cuadro 12 pone de manifiesto que, en comparación con el cuadro incluido en la encuesta de satisfacción de las Oficinas del PCT de 2012, los índices de satisfacción general han permanecido inalterados, a excepción del descenso en el porcentaje de Oficinas que se han declarado “insatisfechas” o “parcialmente satisfechas” (de 2 a 0).

### COBERTURA DEL SERVICIO DE DOCUMENTOS

Los DVD del Artículo 20 y la Regla 87, que son productos que contienen un gran volumen de datos, no tienen interés para muchas Oficinas (la Oficina Internacional alienta a las Oficinas a dejar de recibir DVD sobre el Artículo 20) y su uso está disminuyendo paulatinamente y está siendo reemplazado por mecanismos de transferencia en línea según proceda; eso se refleja en la elevada frecuencia con la cual la pregunta recibe como respuesta “no aplicable”.

### OBSERVACIONES SOBRE LA DISPONIBILIDAD DE DOCUMENTOS

Se recibieron varias observaciones manifestando satisfacción por la facilidad de acceso a los documentos por medio de PATENTSCOPE, solicitando que se presenten más documentos por medio de la transmisión electrónica y contar con el apoyo de documentos en formato Microsoft Word; no se recibieron comentarios referentes a que el sitio web de PATENTSCOPE no haya estado disponible o haya funcionado con lentitud en alguna ocasión (ya se habían recibido anteriormente comentarios en ese sentido).

Las observaciones incluyeron una serie de propuestas para posibles mejoras en la tramitación de las solicitudes internacionales:

- una pregunta relativa a la conexión entre los datos de entrada en la fase nacional del ePCT y los datos que refleja PATENTSCOPE; y
- una propuesta para que se simplifique la interfaz de usuario de PATENTSCOPE.

## TRADUCCIÓN

### PREGUNTAS

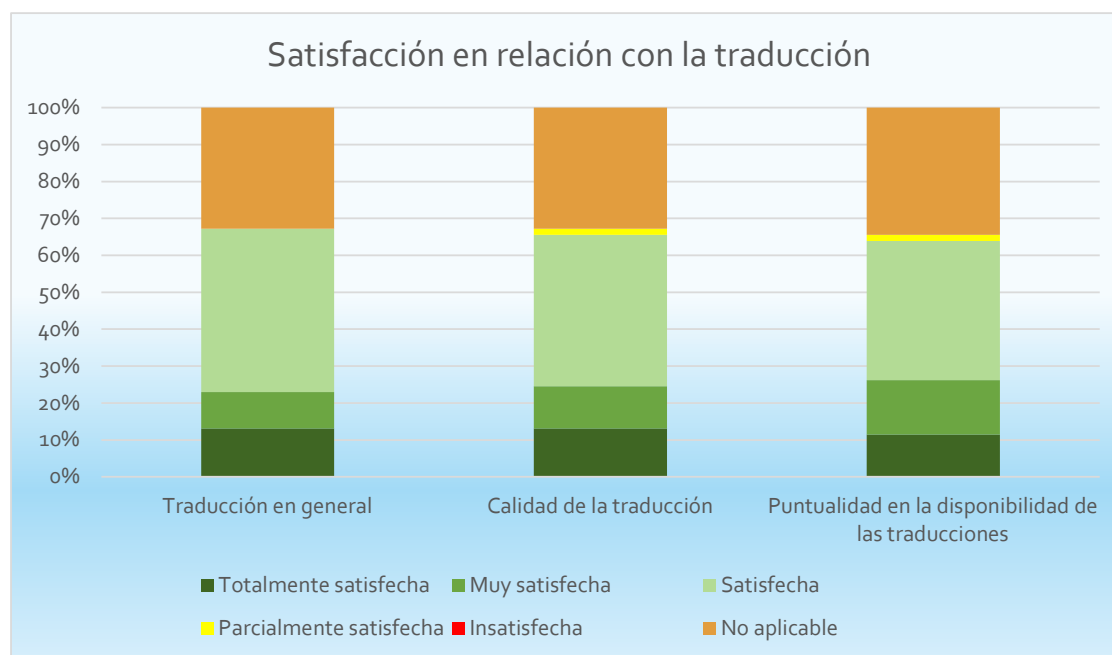
Se formularon las siguientes preguntas relacionadas con el servicio de traducción del PCT:

**Cuadro 13**

Núm. de la pregunta	Enunciado
11	Indique el grado de satisfacción con las traducciones proporcionadas, de conformidad con el Reglamento, por la Oficina Internacional, en relación con las solicitudes internacionales PCT (títulos, resúmenes, informes de búsqueda internacional, opiniones escritas e informes de examen preliminar):
	Traducción en general
	Calidad de las traducciones
	Puntualidad en la disponibilidad de las traducciones
12	Expresa sus opiniones y sugerencias con respecto al servicio de traducción del PCT
12a	Indique la causa de su insatisfacción con respecto al servicio de traducción del PCT

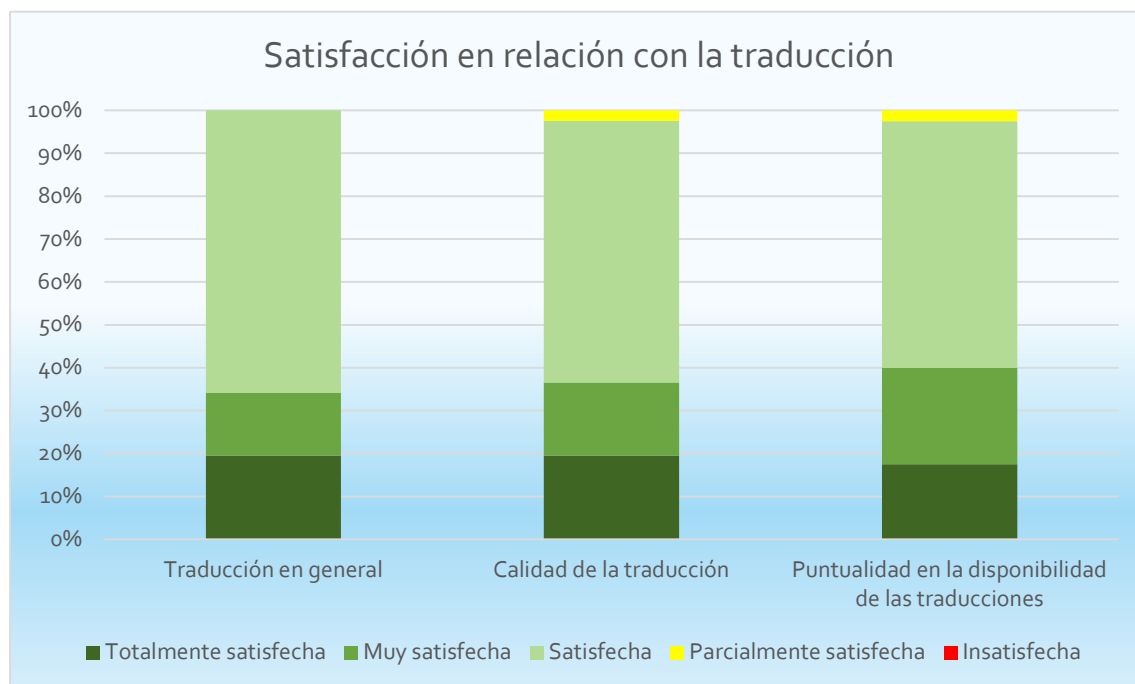
### ÍNDICES DE SATISFACCIÓN

Los resultados, con inclusión de las respuestas de “no aplicable”, figuran en el siguiente gráfico:



**Gráfico 13**

En el gráfico que figura a continuación pueden verse los resultados sin inclusión de las respuestas de “no aplicable”:



**Gráfico 14**

En el cuadro que figura a continuación se desglosan los datos relativos a las respuestas sobre el servicio de traducción del PCT:

**Cuadro 14**

	Traducción en general	Calidad de la traducción	Puntualidad en la disponibilidad de las traducciones
Totalmente satisfecha	8	8	7
Muy satisfecha	6	7	9
Satisfecha	27	25	23
Parcialmente satisfecha	0	1	1
Insatisfecha	0	0	0
No aplicable	20	20	21
<b>RESPUESTAS</b>	<b>61</b>	<b>61</b>	<b>61</b>
Porcentaje de “no aplicable”	32,8	32,8	34,4
Índice de satisfacción (1-5)	3,5	3,5	3,6

El cuadro 14 pone de manifiesto que, en comparación con el cuadro incluido en la encuesta de satisfacción de las Oficinas del PCT de 2012, los índices de satisfacción general han descendido (de 3,8 a 3,5) y se ha incrementado la cantidad de respuestas “no aplicables” (de 14 a 20). La cifra total de Oficinas que se declaran “insatisfechas” o “parcialmente satisfechas” ha descendido de una a ninguna.



### OBSERVACIONES RELATIVAS AL SERVICIO DE TRADUCCIÓN

Se formularon unas pocas observaciones relativas a la calidad de las traducciones (en relación con los idiomas ruso y japonés) y se solicitó que las traducciones de las opiniones escritas estuvieran disponibles antes, con miras a que los solicitantes pudieran utilizar las traducciones al solicitar la tramitación acelerada durante la fase nacional de conformidad con los acuerdos bilaterales en el marco del procedimiento acelerado de examen de solicitudes de patente.

Además de las observaciones mencionadas sobre la calidad de la traducción, se solicitó la que estén disponibles las traducciones de los formularios PCT actualizados tras los cambios en el Reglamento del PCT aprobados en la Asamblea del PCT de 2015.

## **OBSERVACIONES GENERALES**

En las conclusiones del cuestionario se planteó una pregunta general a las Oficinas, en busca de propuestas adicionales que no habían sido impulsadas por las preguntas anteriores del cuestionario, más centradas en los servicios.

Se recibieron unos pocos comentarios centrados en la cooperación constante, agradeciendo a la Oficina Internacional esa cooperación y solicitando que se compartiera más información y, en especial, que se impartieran más formación y más seminarios relacionados con el suministro de información relativa al PCT.

## **CONCLUSIONES Y SIGUIENTES ETAPAS**

Por lo general, los datos extraídos de las respuestas indican que, con respecto a las preguntas sobre los índices de satisfacción, las Oficinas manifestaron en general un alto grado de satisfacción hacia los servicios prestados por la Oficina Internacional en el marco del PCT.

Las observaciones de las Oficinas sugieren que deberían examinarse las siguientes esferas para tomar medidas eventualmente:

- la prestación de formación y seminarios adicionales;
- la gama de herramientas del PCT que las Oficinas y los solicitantes tienen a su disposición para la presentación y la tramitación de solicitudes internacionales; y
- la disponibilidad del documento de solicitud internacional en otros idiomas.

Con respecto al procedimiento de encuesta, puede considerarse satisfactorio el uso de la herramienta de encuesta en línea Opinio, máxime cuando pocas Oficinas tuvieron dificultad al hacer uso de ella y no se recibieron comentarios negativos.

[Sigue el Anexo I]

## ANEXO I

### ANEXO I – PREGUNTAS DE LA ENCUESTA

A continuación se muestran todas las preguntas de la encuesta, en forma de cuadro<sup>5</sup>:

Núm. de la pregunta	Enunciado	División
1	Indique el grado de satisfacción en relación con las actividades de cooperación del PCT, como la formación y los seminarios, la asistencia jurídica y la cooperación técnica (T.I.): Cooperación en general	PCT ICD PCT ICD
2	Indique el grado de satisfacción en relación con la formación y los seminarios del PCT organizados o coorganizados por la Oficina Internacional Indique el grado de satisfacción en relación con la asistencia jurídica prestada por la Oficina Internacional en el marco del PCT Indique el grado de satisfacción en relación con la cooperación técnica (T.I.) del PCT con la Oficina Internacional	Jurídica PCT PCT ICD PCT ICD / Jurídica
2a	Expresar sus opiniones y sugerencias en relación con las actividades de formación y los seminarios del PCT, la asistencia jurídica y la cooperación técnica (T.I.) Indique la causa de su insatisfacción con respecto a la formación y los seminarios, la asistencia jurídica y la cooperación técnica (T.I.) en el marco del PCT	PCT ICD
3	Indique el grado de satisfacción en relación con las herramientas de T.I. utilizadas para la tramitación de solicitudes PCT: Herramientas de T.I. en general	PCT IS PCT IS PCT IS PCT IS PCT IS PCT IS PCT IS PCT IS PCT IS PCT IS
4	ePCT (solicitante) ePCT (Oficina) PCT-SAFE eSearchCopy PCT-EDI PADOS Sitio web de PATENTSCOPE Servicios web de PATENTSCOPE XML:	PCT IS PCT IS PCT IS PCT IS PCT IS PCT IS PCT IS PCT IS
4a	Expresar sus opiniones y sugerencias en relación con las herramientas de T.I. utilizadas para la tramitación de solicitudes PCT Indique la causa de su insatisfacción con respecto a las herramientas de T.I. utilizadas para la tramitación de solicitudes PCT	PCT IS
5	Indique el grado de satisfacción en relación con la organización de las reuniones de los órganos administrativos del PCT (en relación con cuestiones como la logística y la labor preparatoria): Órganos administrativos del PCT en general	PCT BDD PCT BDD PCT BDD PCT BDD PCT BDD
6	Asamblea del PCT Grupo de Trabajo del PCT Reunión de las Administraciones internacionales del PCT	PCT BDD PCT BDD
6a	Expresar sus opiniones y sugerencias en relación con la organización de los órganos administrativos del PCT Indique la causa de su insatisfacción con respecto a la organización de los órganos administrativos del PCT	PCT BDD
7	Indique el grado de satisfacción en relación con el servicio prestado por la Oficina Internacional a través del equipo de tramitación del PCT que se ocupa de las solicitudes internacionales: Procedimiento de tramitación en general Facilidades para contactar con el equipo de tramitación Disponibilidad del personal Puntualidad en las respuestas a las preguntas Calidad del seguimiento Experiencia/conocimientos especializados del personal	PCT OPS PCT OPS PCT OPS PCT OPS PCT OPS PCT OPS

<sup>5</sup> La columna "División" tiene carácter orientativo, ya que algunas preguntas pueden guardar relación con más de una división.

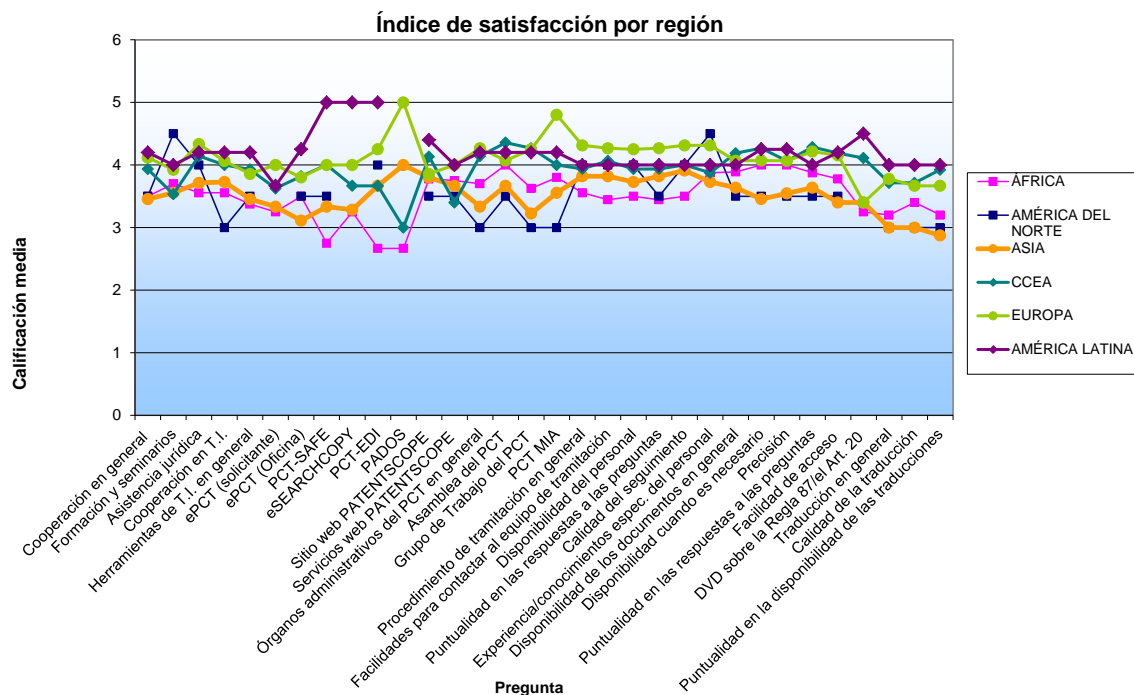
Anexo I  
página: 2

Núm. de la pregunta	Enunciado	División
8	Expresar sus opiniones y sugerencias en relación con el servicio prestado por el equipo de tramitación del PCT	PCT OPS
8a	Indique la causa de su insatisfacción con respecto al servicio prestado por el equipo de tramitación del PCT	PCT OPS
9	Indique el grado de satisfacción en relación con el servicio prestado por la Oficina Internacional que pone a disposición documentos (como las publicaciones del PCT, documentos de prioridad o formularios del PCT) para las solicitudes internacionales PCT:	
	Disponibilidad de los documentos en general	PCT OPS (Documentos)
	Plazo que tardan en estar disponibles los documentos	PCT OPS (Documentos)
	Precisión de los documentos	PCT OPS (Documentos)
	Puntualidad en las respuestas a las preguntas	PCT OPS (Documentos)
	Facilidad de acceso a los documentos por medio de PATENTSCOPE	PCT OPS (Documentos)
	DVD sobre la Regla 87 / el Artículo 20	PCT OPS (Documentos)
10	Expresar sus opiniones y sugerencias en relación con la disponibilidad de documentos del PCT	PCT OPS (Documentos)
10a	Indique la causa de su insatisfacción con respecto a la puesta a disposición por parte de la Oficina Internacional de documentos del PCT para las solicitudes internacionales	PCT OPS (Documentos)
11	Indique el grado de satisfacción con las traducciones proporcionadas, de conformidad con el Reglamento, por la Oficina Internacional, en relación con las solicitudes internacionales PCT (títulos, resúmenes, informes de búsqueda internacional, opiniones escritas e informes de examen preliminar):	PCT OPS (Traducción)
	Traducción en general	PCT OPS (Traducción)
	Calidad de las traducciones	PCT OPS (Traducción)
	Puntualidad en la disponibilidad de las traducciones	PCT OPS (Traducción)
12	Expresar sus opiniones y sugerencias con respecto al servicio de traducción del PCT	PCT OPS (Traducción)
12a	Indique la causa de su insatisfacción con respecto al servicio de traducción del PCT	PCT OPS (Traducción)
13	Comparta cualquier observación, información o solicitud adicional	GENERAL

[Sigue el Anexo II]

## ANEXO II

### ANEXO II – NIVEL DE SATISFACCIÓN POR REGIÓN GEOGRÁFICA



**Gráfico 15**

El gráfico muestra los índices de satisfacción por región geográfica. Parece que, en comparación con otras regiones, existe una menor percepción de satisfacción en las Oficinas de las regiones de Asia y África en casi todos los servicios prestados por el PCT (de manera invariable desde 2010). Mientras en la esfera de la T.I. cabría esperar ese resultado debido a los distintos niveles de desarrollo de los servicios de T.I., convendría destacar (en el contexto del servicio de traducción “de otros idiomas hacia el inglés” que brinda la Oficina Internacional) que esa percepción también se aplica al servicio de traducción<sup>6</sup>. Los índices de satisfacción por región geográfica que muestra el gráfico de 2014/15 son bastante parecidos a los de los gráficos de 2010 y 2011; eso podría indicar, asimismo, que la percepción de las variaciones en función de cada región guarda relación con los distintos niveles de expectativas.

[Fin del Anexo II y del documento]

<sup>6</sup> Posiblemente se deba a que el servicio afecta a los solicitantes de esos países cuando los países de habla inglesa son las “Oficinas de segunda presentación”.